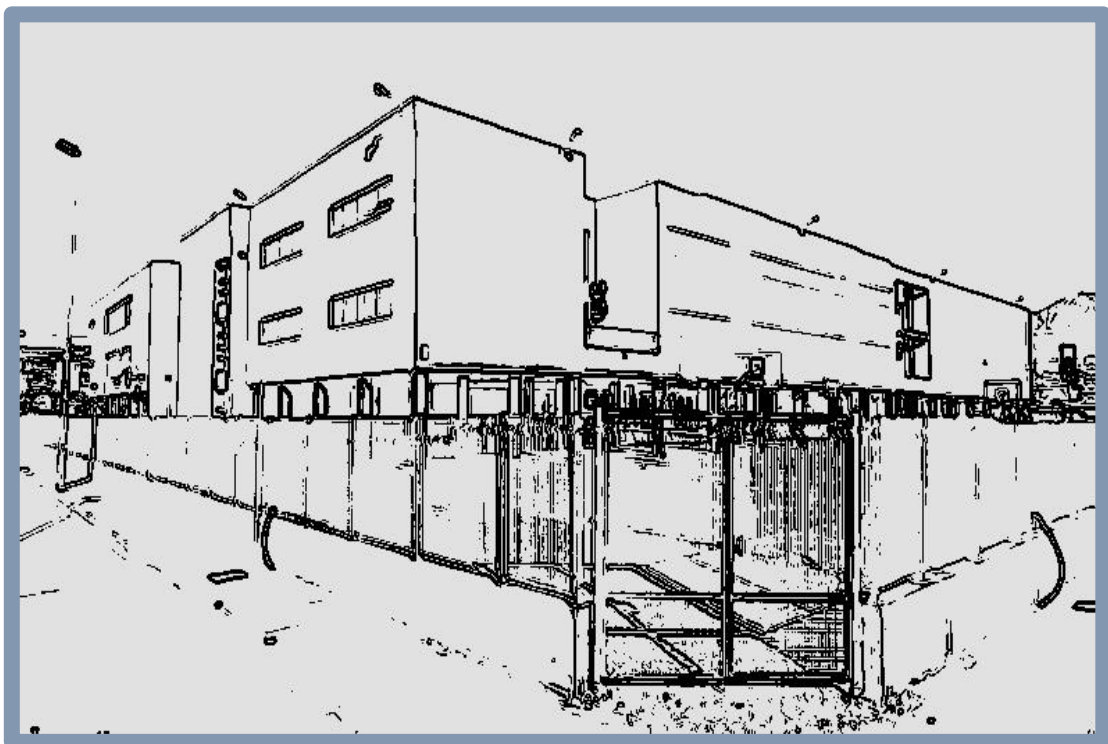


Carta de Servicios



Instituto de Educación Secundaria Vicente Medina (Archena)

CONTENIDOS

CONTENIDOS.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN	7
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	8
NORMATIVA REGULADORA	9
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS	9
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO.	10
HORARIO DE ATENCIÓN	11
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN	11
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS	11

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Naturaleza y funciones

El Instituto de Educación Secundaria (IES) Vicente Medina es un centro de enseñanza público perteneciente a la Red de Centros de Excelencia Educativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el que se imparten niveles de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Programas de Formación Profesional Básica y el Programa de Transición a la vida Adulta. Las finalidades del IES Vicente Medina se desarrollan en sus fines: Misión, Visión y Valores.

Fines: Misión, Visión y Valores

Misión:

- Contribuir a la formación integral del alumnado, propiciando el desarrollo de conocimientos, destrezas y valores morales.
- Atender y dar respuesta educativa a las necesidades específicas del alumnado.
- Impartir una enseñanza abierta a las innovaciones y requerimientos de la comunidad escolar y de la sociedad.
- Inculcar en el alumnado la idea de pertenencia a un contexto social. Estimular el conocimiento de la realidad del entorno y procurar que su formación le permita afrontar, con garantías y con capacidad de respuesta, su integración en la vida social.

Visión:

- Ser reconocido como un Centro Docente de referencia en el entorno por la calidad en la educación integral del alumnado.
- Fomentar una relación fluida, cordial y coordinada entre el Centro y sus familias, implicándolas en el proceso educativo de sus hijos.
- Conseguir un ambiente físico y social agradable que favorezca la convivencia de todos los sectores de la comunidad educativa.
- Mantener una coordinación eficaz con los Centros educativos adscritos.

Valores:

- Responsabilidad: Implicación responsable de todos los miembros de la comunidad educativa en su ámbito de actuación.
- Atención a la diversidad: Atención a la diversidad, a fin de alcanzar el máximo desarrollo de capacidades individuales.
- Trabajo en equipo: Cooperación y trabajo en equipo coordinado entre los distintos colectivos de la comunidad educativa y el entorno.
- Respeto: Uso cívico de las instalaciones, el entorno próximo y el medio ambiente.
- Talante preventivo: Talante preventivo, adelantándonos a situaciones de conflicto, propiciando el entendimiento y la mediación.
- Innovación: Compromiso con la innovación y la mejora para adaptarnos a los continuos cambios de la sociedad y nuestro entorno.
- Reconocimiento: Reconocimiento del esfuerzo y del trabajo bien hechos.
- Espíritu crítico: Espíritu crítico en los procesos de autoevaluación, orientado hacia la mejora continua.

En la web del centro (<http://www.murciaeduca.es/iesvicentemedina>), sección NUESTRO CENTRO > MISIÓN, VISIÓN Y VALORES, se detalla la relación de estos objetivos con las líneas estratégicas del Centro.

Datos del IES Vicente Medina

Órgano responsable: DIRECTOR DEL IES VICENTE MEDINA.

Consejería: CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA.

Centro educativo: IES VICENTE MEDINA.

Código de Centro: 30000766.

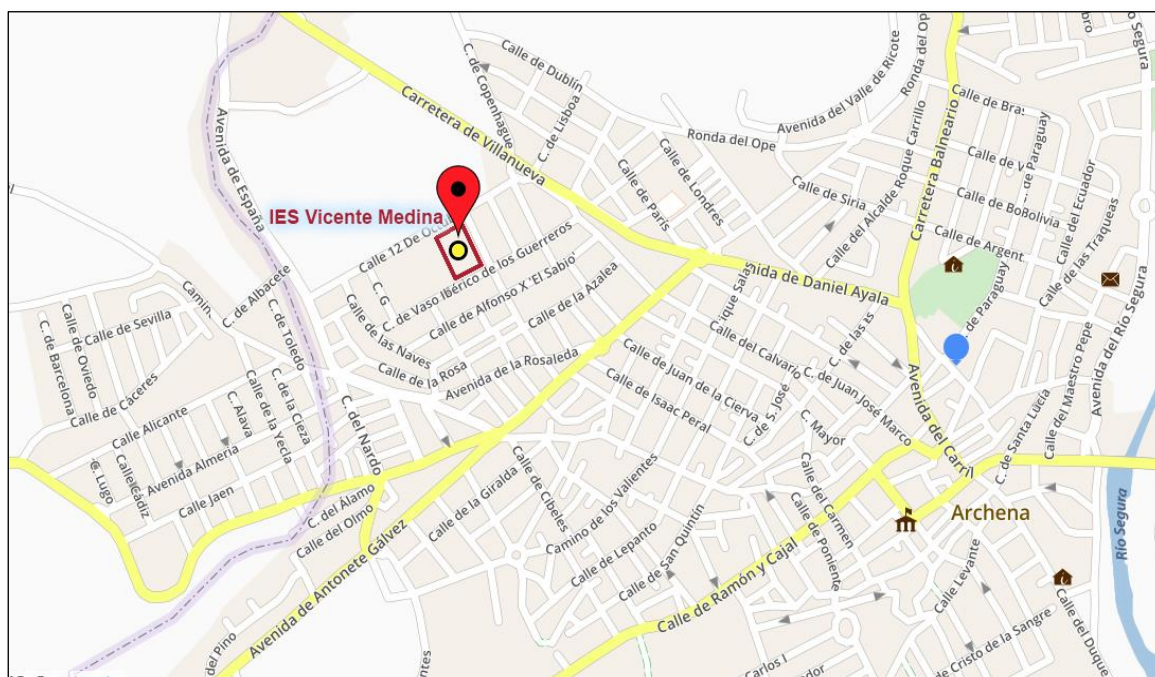
Dirección: C/ Vaso Ibéricos de los Guerreros, s/n, 30.600 Archena.

Teléfono: 968 670 157 Fax: 968 672 829.

Correo electrónico: 30000766@murciaeduca.es

Web: <http://www.murciaeduca.es/iesvicentemedina>

Plano de situación



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Los servicios que se prestan al ciudadano, son los siguientes:

Enseñanzas

- Educación Secundaria Obligatoria, con opción de cursar el Sistema de Enseñanza de Lenguas Extranjeras Bilingüe en la modalidad de inmersión básica y el Programa de Centros Digitales, en la modalidad de competencia básica. El Programa de Refuerzo Curricular en el primer curso y el Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR) en los cursos de 2º y 3º de ESO (estos programas se imparten si hay alumnado suficiente).
- Bachillerato, en las modalidades de Ciencias, Humanidades y Ciencias Sociales y Artes, con opción de cursos el Sistema bilingüe en la modalidad de inmersión básica.
- Formación Profesional Básica, en las modalidades de “Peluquería y Estética” e “Informática y Comunicaciones”.
- Formación para la Transición a la Vida Adulta (extensión del Aula Abierta)

Más información en la web <http://www.murciaeduca.es/iesvicentemedina>. Este enlace se abrirá en ventana nueva, sección OFERTA EDUCATIVA.

Servicio de secretaría

- Matriculación.
- Tramitación de certificaciones.
- Gestión de títulos académicos.
- Gestión de convalidaciones.
- Gestión de traslado de matrícula.
- Tramitación de becas y ayudas al estudio.
- Banco de libros (organizado en junio y septiembre con objeto de dar libros de textos usados y poder conseguir los del nuevo curso).
- Publicación en octubre de todo el material complementario obligatorio del curso.

Actividades extraescolares

- Semana Cultural (coincidiendo con el patrón, Santo Tomás).
- Intercambio con país anglófono.
- Viaje cultural a un país anglófono y/o francófono o inmersión lingüística.
- Viaje cultural (a un país extranjero) (1º Bachillerato).
- Viaje cultural a Granada (2º Bachillerato).
- Viaje deportivo e interdisciplinar a la nieve (estación de esquí de La Masella (4º ESO).
- Concurso de coreografías deportivo-musical “Fama”.
- Teatro lingüístico en francés e inglés.
- Encuentros deportivos con otros centros de la localidad y de la Región.
- Participación en diferentes olimpiadas (matemáticas, informática, Cícero)
- Servicios de Peluquería y Estética (prácticas realizadas por los alumnos, siempre supervisados por un profesor).
- Jornada de convivencia con alumnos de 1º y 2º ESO en Terra Mítica.
- Mercadillos solidarios realizados por alumnos del TVA, de Economía, de Arte.
- Actividades acuáticas diversas (descenso del río Segura, vela y piragüismo en Mar Menor).
- Jornadas de voluntariado deportivo con colegios de Primaria.
- Día de la bicicleta.
- Actividades de senderismo con otros Centros de la localidad.

- Acto de graduación para alumnado de 4º ESO y 2º de Bachillerato.
- Realización de la Semana de la Salud (alimentación, conferencias y deporte saludables)

Planes y programas

- Sistema bilingüe en ESO y Bachillerato.
- Programa de Refuerzo curricular en 1º de ESO.
- Programa de Mejora del Aprendizaje y del Rendimiento (PMAR).
- Programa de Centros Digitales, modalidad avanzada.
- Programa de Refuerzo Escolar en horario de tarde.
- Programa de Mediación Escolar.
- eTwinning
- Centro especializado en la mejora y la promoción del talento, con programa para alumnos de Altas Capacidades
- Programa de tutela para nuevo alumnado “Si yo he podido, tu puedes”.
- Erasmus+.

Actividades de colaboración con otras entidades y asociaciones (alianzas)

- Policía tutor con el Ayuntamiento de Archena.
- Colaboración con el Ayuntamiento en tareas de coordinación de actividades y encuentros deportivos con alumnos de Colegios de Educación Primaria de la localidad.
- Banco de libros con la AMPA.
- Realización de prácticas formativas en empresas de la localidad.
- Organización y realización de pruebas externas de habilitación lingüística B1/B2 de la EOI.
- Corresponsales juveniles en colaboración con la D.G. de Juventud de Murcia.
- Plan Director (información sobre ciberbullying, drogodependencia y acoso por la Guardia Civil).

Otros servicios

- Cafetería/cantina (abierta de 08:00h a 14:00h).
- Página web del IES Vicente Medina, que se encuentra permanentemente actualizada.
- Auxiliares de conversación nativos.

- Atención individualizada del servicio de Orientación, profesores de Pedagogía terapéutica y audición y lenguaje, para alumnos con dificultades y del profesorado de Servicios a la Comunidad.
- Apoyos en el aula (dos profesores en el aula) en gran parte del horario de los grupos de ESO.
- Agenda escolar personalizada.
- Envío de mensajes de texto personalizados a las familias.
- Pre evaluaciones del alumnado.
- Detección sistematizada de alumnado de altas capacidades en 1º de ESO.
- Aula de convivencia.
- Aula de deberes.

COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director del IES Vicente Medina se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	Compromiso	Indicador
1	(Práctica docente) Grado de satisfacción medio del profesorado con la práctica docente, igual o superior a 8 sobre 10, (medido trimestralmente).	(PE0201) Grado de satisfacción del profesorado, en escala de 0 a 10, ≥ 8 .
2	(Práctica docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con la práctica docente igual o superior a 6 sobre 10, (anual, medido abril).	(PC0102) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10, ≥ 6 .
3	(Práctica docente) Grado de satisfacción medio del alumnado con su conocimiento de los criterios de calificación igual o superior a 7 sobre 10, (anual, medido abril).	(PC0103) Grado de satisfacción del alumnado, en escala de 0 a 10, ≥ 7 .
4	(Resultados) Tasa de éxito escolar: Porcentaje de alumnado con menos de tres materias suspensas en la evaluación de junio igual o superior al 70%, (anual, medido en junio).	(PC0102) (Número de alumnos con menos de tres materias suspensas en junio/número de alumnos) $\times 100 \geq 70$.
5	(Resultados) Comparación de los resultados académicos de las materias dentro de un grupo. El número total de asignaturas cuya media se desvía significativamente de la media del grupo, no debe exceder más de un 15%. Una materia se desvía significativamente de la media del grupo cuando esta fuera del intervalo: nota media del grupo \pm la desviación típica del grupo, (medido trimestralmente).	(PC50105) El número de materias cuya media supere (Media curso \pm Desviación típica)/ (número de materias) $\times 100 < 15$.

6	(Resultados) Diferencia entre la nota media de las calificaciones de bachillerato y la nota media de los resultados de EBAU < 0,6 puntos, (anual, medido en julio).	(PC50102) Valor absoluto entre la diferencia de Nota media bachillerato – Nota media de la EBAU < 0,6.
7	(Resultados) Comparación de la nota media de nuestros alumnos en la EBAU con la media regional en la EBAU más comparación de los resultados porcentuales de aprobados en la EBAU de nuestros alumnos con los de la media regional dividido por un factor de diez debe ser un número positivo (anual, medido en julio).	(PC50101) (Media de calificación EBAU del Centro - media de calificación EBAU Región) + (Porcentaje de nuestros alumnos aprobados en la EBAU -porcentaje de los alumnos aprobados en la Región en la EBAU)/10 ≥ 0.
8	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con los aspectos pedagógicos que transmite el Centro, igual o superior a 6 sobre 10, (anual, medido en mayo).	(PE0404) Grado de satisfacción de la familia, en escala de 0 a 10, ≥ 6.
9	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con la respuesta dada por el Equipo directivo, igual o superior a 6 sobre 10, (anual, medido en mayo).	(PC0401) Grado de satisfacción de la familia con la respuestas del Equipo directivo, en escala de 0 a 10 ≥ 6.
10	(Información y atención) Respuestas a quejas y sugerencias en plazo de 10 días lectivos, (anual, medido en junio).	(PA030301) (Número de respuestas o sugerencias y quejas en el plazo comprometido / número de sugerencias y quejas recibidas) x 100 = 100.
11	(Convivencia) Número total de alumnos reincidentes en convivencia (más de 4 sanciones) por curso por cada 100, inferior a 1,5, (anual, medido en junio).	(PC030603) (Número de alumnos reincidentes en convivencia / número de alumnos) x100 < 1,5.
12	(Información y atención) Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento global del Centro, igual o superior a 6,5, (anual, medido en abril).	(PC0402) Grado de satisfacción de la familia con el funcionamiento del Centro, en escala de 0 a 10, ≥ 6,5.

El grado de satisfacción de la comunidad educativa se recoge mediante encuestas (ver el punto “Evaluación de Centro” dentro del apartado de “Modalidad de participación para la mejora del servicio”). Asimismo, se pueden consultar los resultados de la Evaluación del Centro que se publican en la web del centro, en el apartado EVALUACIÓN Y CALIDAD > EVALUACIÓN DEL CENTRO (<http://www.murciaeduca.es/iesvicentemedina>).

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con IES VICENTE MEDINA, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

- Los relacionados con el artículo 53, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas ([BOE nº 236 de 2 de octubre de 2015](#)).

- Los que recoge el artículo 4 de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ([BORM nº 290, de 18 de diciembre de 2014](#)).
- Los contemplados en la Ley 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (BOE núm. 159, de 4 de julio de 1985).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

NORMATIVA REGULADORA

Normativa Estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).
- Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre por el que se establece el currículo básico de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato.

Normativa Autonómica

- Decreto 220/2015, de 2 de septiembre, por el que se establece el currículo de la Educación Secundaria en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Decreto 221/2015, de 2 de septiembre, por el que se establece en el currículo del Bachillerato en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Normativa contenida en la web de la Consejería de Educación y Cultura.

GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a la ciudadanía la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos puedan esperar y el compromiso del Responsable de tratar de alcanzar estos objetivos.

Para su elaboración, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el Responsable de la Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o servicios del Centro susceptibles de introducir mejoras y comunicará a su personal los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, el Responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan ininterrumpidamente a lo largo del año/curso. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada curso, el Director del

Centro, a través de la Dirección General competente en materia de calidad educativa, dará cuenta a la Inspección General de Servicios del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el curso transcurrido, así como de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO.

En aras de poder mejorar el servicio que ofrecemos, los ciudadanos podrán participar en este proceso en las siguientes modalidades:

- **Quejas y sugerencias.** Para el planteamiento, tanto de quejas como sugerencias que los usuarios estimen pertinentes, para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios> figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejar o sugerencias. Además se puede tramitar a través de la web del Centro (www.murciaeduca.es/300000776, sección EVALUACIÓN Y CALIDAD/Quejas sugerencias y felicitaciones); la Dirección del Centro responderá por escrito en el plazo de 10 días lectivos si es una queja y de 20 días lectivos si es una sugerencia. Las quejas y sugerencias de familias y alumnado, junto con la respuesta del Centro, se trasladarán al servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma.
- **Evaluación de Centro.** Las familias participaran, anualmente, en encuestas sobre las tutorías y el funcionamiento general del Centro; los resultados y su análisis se publican en la web (www.murciaeduca.es/300000776, sección EVALUACIÓN Y CALIDAD)
- **Consejo Escolar.** En el Consejo escolar hay tres representantes de las familias; cada dos años (los pares) se renueva la mitad de los puestos. En la web, sección ÓRGANOS COLEGIADOS > CONSEJO ESCOLAR, hay información sobre las competencias de este órgano y la actual composición.
- **Reclamaciones por calificaciones.** Tras cada evaluación, se publican unos plazos para revisar con el profesorado los instrumentos de evaluación y, en caso de desacuerdo, presentar en Jefatura de estudios una reclamación.
- **Otras reclamaciones.** Si tras agotar el resto de canales, el ciudadano considera que no se están respetando sus derechos, podrá presentar una reclamación en secretaría y/o recurrir al Inspector del Centro.

HORARIO DE ATENCIÓN

Equipo directivo: Durante el curso: de lunes a viernes 8:15 a 14:25h. En julio, el horario de atención es de 9:30 a 13:30 horas.

Secretaría: de 9:30 a 13:30 h. durante el curso y julio.

Profesorado: Todo el personal docente del Centro tiene unas horas de atención a las familias, recogidas en la plataforma [INFOALU DEL CENTRO](#).

CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Presencial: En el propio Centro educativo IES Vicente Medina.

Atención telefónica: 968 670 157

Escrita: Ante cualquier oficina de la Red de Asistencia en Materia de Registro (antes Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano o Ventanilla Única) o por correo postal.

Correo electrónico: 30000766@murciaeduca.es

Web: <http://www.murciaeduca.es/iesvicentemedina>

Electrónica: En la sede electrónica de la Comunidad Autónoma. <https://sede.carm.es/>

Plataforma Mirador: <https://mirador.murciaeduca.es/GICPadres/>

Plataforma Infoalu: <https://infoalu.murciaeduca.es>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

PROYECTO EDUCATIVO Y PLAN GENERAL ANUAL

EL PEC (Proyecto Educativo de Centro) es la concreción de la autonomía pedagógica, de organización y de gestión a la que hace referencia el artículo 121 y 125 de la Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo (LOE), y en su caso, por lo establecido respectivamente en la disposición adicional cuarta del Decreto 220/2015 de 2 de septiembre para la Educación Secundaria a la disposición adicional cuarta del Decreto 221/2015 de 2 de septiembre para el Bachillerato. Debe responder, tras la reflexión y el consenso de la comunidad educativa, a las preguntas de quienes somos (análisis de contexto), que queremos y cómo pretendemos conseguirlo (planteando como Misión, Visión y Valores). El PEC contiene otros documentos como el Plan de Convivencia, el Plan de Atención a la Diversidad, etc.

Por su parte, la Programación General Anual (PGA) consiste en todas las decisiones tomadas por el centro educativo para el curso actual.

El PEC, junto con la PGA y documentos asociados, pueden consultarse en la página web del

Centro (<http://www.murciaeduca.es/iesvicentemedina>), en el apartado PROYECTO EDUCATIVO.

COMPROMISO DE TRANSPARENCIA: ACCESIBILIDAD DOCUMENTAL

Documentos que son totalmente públicos (en la web del centro).

- PEC, PGA y documentos asociados
- Criterios de calificación y titulación.
- Análisis de la Evaluación de Centro
- Listado de indicadores

Otros documentos accesibles

OTROS DOCUMENTOS	ACCESIBLES PARA	TRAS PETICIÓN DE
Actas del Consejo Escolar	Consejeros escolares	Cualquier docente, padre/madre o miembro de la Junta de delegados
Actas del Claustro	Profesorado	No
Actas de la CCP	Profesorado	No
Actas de evaluación	Profesorado	No
Análisis trimestral: resultados académicos y convivencia	Profesorado y Consejeros escolares	AMPA
Análisis trimestral: procesos de enseñanza	Profesorado	No
Memoria final	Profesorado y Consejeros escolares	No
Medición de indicadores	Profesorado y Consejeros escolares	No
Cuenta de gestión y presupuestos	Consejeros escolares	Profesorado
Registros de quejas, sugerencias y notificaciones de incumplimientos	No	No
Informes de auditorías internas	Profesorado	No
Actas de reuniones de departamento	Miembros del Departamento Didáctico y Equipo Directivo	No
Informe económico	Claustro y Consejeros escolares	No
Criterios de evaluación, secuenciación, agrupación, ponderación y recuperación de las asignaturas.	Profesorado, alumnado.	Cualquier miembro de la comunidad escolar.
Programación didáctica de los departamentos.	Profesorado	No

Las peticiones se formularán en cualquier órgano o comisión o por Registro del Centro.

Le corresponde a la Comisión Permanente del Consejo Escolar dirimir cualquier duda de interpretación sobre este compromiso de transparencia.

SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS DE LA CARM

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>.